

2018

Årsberetning 2018

ÅRSBERETNING FOR INTERN OVERVÅGNING
NET8800 A/S

Ledelseserklæring

Nærværende program for intern overvågning er etableret i henhold til elforsyningsloven.

Der er i elforsyningsloven § 20a bestemt at transmissions- og distributionsselskabet skal udarbejde et program for intern overvågning. Bestemmelsen har til formål at medvirke til at sikre en reel adskillelse af monopol- og kommercielle aktiviteter.

Programmet for intern overvågning skal beskrive virksomhedens tiltag i bestræbelser på at forhindre diskriminerende adfærd. Retningslinjer for det nærmere indhold af programmet for intern overvågning fremgår af bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005, der trådte i kraft den 1. oktober 2005.

Net8800 A/S er således i henhold til overstående underlagt reglerne om udarbejdelse af et program for intern overvågning. Distributionsselskabet skal ifølge bekendtgørelsen hvert år offentliggøre en årsberetning, hvis formål er at dokumentere overholdelsen af de tiltag og procedurer, der er beskrevet i programmet for intern overvågning.

Årsberetningen skal indeholde:

- Beskrivelse af programmet for intern overvågning.
- Beskrivelse af gennemførelsen.
- Beskrivelse af handlingspunkter ifølge Energitilsynets vejledning.
- Beskrivelse af foretagne kontrol af programmets.

Programmet for intern overvågning skal være ledsaget af en ledelseserklæring. Programmet, implementering og kontrol i organisationen er godkendt af selskabets ledelse.

Viborg den 29. maj 2019

Søren Juul Hansen
Netchef
Net8800 A/S

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
Program for intern overvågning.....	3
Årsberetning.....	3
Gennemførelse og kontrol af IO-program.....	3
Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.....	4
Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.....	5
Adgang til distributionsnettet.....	5
Kundekontakt.....	6
Selskabsmæssig udskillelse.....	7
Distributionsselskabets særskilte identitet.....	7
Kommunikation imellem distributionsselskab og elhandler.....	8
Regnskabsmæssig adskillelse.....	8
Krav om habilitet.....	9
Indgåelse af aftaler.....	9
Prisfastsættelse.....	9
Evaluering af 2017 samt forventede tiltag.....	10
Afslutning.....	10

Program for intern overvågning

Programmet beskriver de procedurer og foranstaltninger, distributionselskabet har truffet for at forhindre diskriminerende adfærd overfor kunder og andre virksomheder. I programmet er bl.a. fastlagt de ansattes specifikke forpligtelser i bestræbelse på at forhindre diskriminerende adfærd. Der er foretaget en definition af, hvilke af de oplysninger distributionselskabet er i besiddelse af, der er fortrolige, samt udarbejdet procedurer for medarbejdernes håndtering af oplysningerne. Derudover er der regler om, at de ansatte i deres kontakt med kunderne ikke må favorisere bestemte kommercielle selskaber eller kundegrupper. Programmet beskriver i detaljer de punkter for intern overvågning i henhold til bekendtgørelsen § 2, stk. 1 nr. 1–9.

- Forretningsmæssigt følsomme oplysninger.
- Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger.
- Adgang m.v. til distributionsnettet.
- Kundekontakt.
- Selskabsmæssig udskillelse.
- Regnskabsmæssig adskillelse.
- Habilitet.
- Indgåelse af aftaler.
- Prisfastsættelse.

Derudover beskriver programmet kontrol- og informationsprocedurer samt håndteringen af den pligtmæssige rapportering til Forsyningstilsynet.

Årsberetning

Årsberetningen udarbejdes årligt og indeholder en kort beskrivelse af de 9 punkter, der i henhold til ovenstående som minimum skal være indeholdt i programmet for intern overvågning. Derudover beskrives hændelser og tiltag vedrørende programmet for intern overvågning, der er sket i det indeværende år, herunder:

Kontrolforanstaltninger og resultaterne heraf.
Interne informationer om programmet for intern overvågning.
Tilføjelser og ændringer i programmet for intern overvågning.
Beskrivelse af den organisatoriske forankring.
Eventuelle klager over diskriminerende adfærd.

Indeværende årsberetning beskriver således året 2018 og vil blive offentliggjort på www.net8800.dk

Gennemførelse og kontrol af IO-program

Programmet for intern overvågning er siden etableringen i 2005 løbende revideret. Den ansvarlige for intern overvågning i distributionselskabet er Morgan Hill. Morgan Hill er ansat i distributionselskabet som konsulent og varetager elnettets opgaver med relation til markeds- og myndighedsregler.

Alle dokumenter i programmet for intern overvågning er gennemgået, og der er for 2018 ikke foretaget væsentlige ændringer i IO-programmet. 2018 har ikke budt på væsentlige personalemæssige ændringer, der vedrører IO-programmet.

Der er i 2018 ikke opnået kendskab til, at reglerne/procedurerne i programmet for intern overvågning er tilsidesat. Det er blevet udmeldt, at ansatte, som er i tvivl om retningslinjerne for diskriminerende adfærd, skal henvende sig til den IO-ansvarlige, for at blive opdateret om korrekt agerende.

Der er den 15. maj 2019 rettet henvendelse til hver enkelt medarbejder for kortlægning af arbejdsopgaver.

Der er foretaget undervisning/intern audit af medarbejderne, for at sikre den fortsatte vedligeholdelse af IO-programmet. Rapport for intern audit er vedlagt som bilag 1.

Dokumentation i form af underskrift fra berørte medarbejdere er vedlagt som bilag 2. Oversigt over berørte medarbejdere fordelt på afdelinger er vedlagt som bilag 5. Listen er revideret den 15. maj 2019.

Medarbejdere, hvis arbejde har indvirkning på informationer i datahubben, er instrueret i ikke at foretage ændringer af oplysninger, der er diskriminerende for eksterne aktører.

Forretningsmæssigt følsomme oplysninger

I henhold til elforsyningslovens § 84 skal distributionsselskabet sikre, at alle modtagne forretningsmæssige følsomme oplysninger behandles fortroligt.

Distributionsselskabet foretager løbende en kortlægning af indgående oplysninger, og har herudfra foretaget en vurdering af, hvilke oplysninger der anses som forretningsmæssige følsomme. Beskrivelsen af de forretningsmæssige følsomme oplysninger er indeholdt i programmet for intern overvågning.

I programmet for intern overvågning er der foretaget en vurdering af, hvilke oplysninger der anses som forretningsmæssige følsomme. Ligeledes indeholder programmet procedurer samt retningslinjer for håndtering af forretningsmæssigt følsomme oplysninger, herunder begrænsning i videregivelsen. Adgangen til de forretningsmæssige følsomme oplysninger reguleres med adgangskoder til IT-systemet. Der foretages individuel vurdering af de enkelte medarbejders jobfunktion. Adgangsbegrænsningerne reguleres ud fra de individuelle vurderinger.

Alle medarbejdere, der arbejder med forretningsmæssige følsomme oplysninger, skal følge programmet for intern overvågning og underskrive en medarbejdererklæring, hvormed medarbejderen erklærer at være bekendt med reglerne i programmet. Medarbejderen forpligter sig til at efterleve reglerne. Oversigten over de berørte medarbejdere ajourføres løbende.

Distributionsselskabet har outsourcet kundefaktureringen til Energi Viborg. Energi Viborg er orienteret om reglerne i distributionsselskabets program for intern overvågning. Energirådgivningen er udlagt fra internt til eksternt selskab

Distributionsselskabet har i 2018 ikke modtaget klager i forbindelse med behandlingen af følsomme oplysninger. IO-programmet for 2018 er ikke ændret siden sidste årsberetning.

Forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger

I henhold til elforsyningslovens § 84a skal distributionselskabet sikre, at alle forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger videregives på ikke en diskriminerende måde. Distributionselskabet har foretaget en kortlægning af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, der omfatter oplysninger om selve virksomheden, fx kontrakter i koncernen, andre aftaler, udbygningsplaner m.v. Beskrivelsen heraf er indeholdt i programmet for intern overvågning.

I programmet for intern overvågning er endvidere indeholdt procedurer og retningslinjer for håndtering af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, herunder videregivelsen heraf.

Alle medarbejdere, der arbejder med forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger, skal følge programmet for intern overvågning samt underskrive en medarbejdererklæring, hvori medarbejderen erklærer at være bekendt med reglerne i programmet. Liste med berørte medarbejdere ajourføres løbende.

Til sikring af at programmet for intern overvågning også udføres i forbindelse med outsourcing af funktioner, er der i 2018 løbende blevet orienteret om intern overvågning på møder. Tvivlsspørgsmål bliver ved behov afklaret med de berørte medarbejdere.

Adgangen til de forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger reguleres med adgangskoder til IT- systemet, der ud fra en individuel vurdering af den enkelte medarbejders jobfunktion begrænser, hvilke oplysninger der er adgang til.

Distributionselskabet har outsourcet kundefaktureringen til Energi Viborg. Energi Viborg er orienteret om reglerne i distributionselskabets program for intern overvågning. Energirådgivningen er udlagt fra internt til Eksternt selskab

Distributionselskabet har i 2018 ikke modtaget klager i forbindelse med behandlingen af forretningsmæssigt fordelagtige oplysninger. IO-programmet for 2018 ikke er ændret siden sidste årsberetning.

Adgang til distributionsnettet

Distributionselskabet skal sikre, at adgang til nettet sker på ikke diskriminerende vilkår ved tilslutning af nye kunder, vedligeholdelse af nettet samt i forbindelse med udbygning af nettet.

Anmeldelse af nye kunder sker via den elektroniske installationsblanket, og der foretages daglig behandling af indkomne anmeldelser. Anmeldelsesproceduren er lige for såvel interne som eksterne kunder.

Tilslutning til distributionsnettet sker i henhold til distributionselskabets leverings- og tilslutningsbestemmelser. Tilslutningsbestemmelserne samt tilslutningsgebyr er i henhold til Dansk Energi's vejledende bestemmelser samt anbefalinger, som er forelagt forsyningstilsynet.

Enhver kunde, såvel interne som eksterne, er således sikret adgang til distributionsnettet mod betaling af de til enhver tid anmeldte tilslutningsafgifter, og selve tilslutningen sker i henhold til de tilslutningsfrister, der er angivet i programmet for intern overvågning.

Distributionselskabet opdaterer ved ændringer hjemmesiden omkring distributionselskabets

almindelige leveringsbestemmelser, samt tilslutningsbestemmelser for adgang til benyttelse af distributionsnettet.

Distributionsselskabet vedligeholder og udbygger nettet indenfor sit bevillingsområde i overensstemmelse med leveringspligten i elforsyningsloven, og eventuelle nedbrud på nettet indberettes til Energitilsynet i forbindelse med benchmarking og udetids statistik.

Vedligeholdelse af nettet sker som minimum i overensstemmelse med stærkstrøms-bekendtgørelsen.

Distributionsselskabet foretager systematisk eftersyn og vedligeholdelse af synlige anlægskomponenter i nettet, herunder stationsanlæg. Der foretages endvidere løbende opfølgning af fejlhyppighed og fejlårsag for de enkelte anlæg. Denne viden indgår i planlægningen af vedligeholdelse og anlægskiftning.

Der foretages vedligeholdelse og afprøvning af det tekniske udstyr efter anbefalinger og retningslinier fra de enkelte leverandører. Udbygning af nettet sker efter retningslinjer om, at der skal opnås størst mulig leveringssikkerhed for samtlige kunder, og at kunderne får leveret den nødvendige effekt.

Nettet udbygges løbende sammenholdt med områdets lokalplaner, således privatkunder kan tilsluttes i forbindelse med tilmeldingen, og nye større erhvervs-kunder kan tilsluttes indenfor rimelig tid. Fristen for tilslutning er angivet i tilslutningsbestemmelserne og iagttages altid. Distributionsselskabet indmelder årligt tilslutningsbidrag til godkendelse hos Energistyrelsen, som sikrer kunderne et ensartet tilslutningsbidrag ud fra tilslutningstypen, som kan ses på distributionsselskabets hjemmeside.

Distributionsselskabet har outsourcet den daglige vedligeholdelse af distributionsnettet til Energi Viborg Elteknik. Energi Viborg Elteknik er orienteret om distributionsselskabets program for intern overvågning.

Distributionsselskabet har i 2018 ikke modtaget klager over diskriminerede adfærd i relation til adgangen til distributionsnettet. IO-programmet for 2018 er ikke ændret siden sidste årsberetning.

Kundekontakt

Distributionsselskabet skal sikre, at der i forbindelse med kundekontakten ikke sker favorisering af bestemte selskaber, herunder såvel koncerninterne som eksterne. Forpligtelsen skal iagttages i relation til såvel mundtlig som skriftlig kontakt.

I forbindelse med ansættelser i distributionsselskabet, hvor arbejdsopgaven også indebærer kundekontakt, informeres den nyansatte medarbejder om reglerne i programmet for intern overvågning, hvorefter medarbejdererklæringen underskrives.

Herudover skal der foretages løbende undervisning af medarbejderne, således medarbejdere med direkte kundekontakt, er bevidste om IO-programmet for herved at sikre, at der ved enhver henvendelse til distributionsselskabet sker en neutral kundebehandling, således at bestemte selskaber ikke favoriseres.

Energi Viborg er orienteret om regler i distributionsselskabets program for intern overvågning.

Fra den 1. februar 2013 har det ikke længere været muligt for brugerne af koncernens IT-system at se kundernes eksterne leveranceforhold. Alle kundehenvendelser vedr. forvirring om leveranceforhold bliver viderestillet til Energinet.dk. Ligeledes er det ikke muligt at se leveranceforhold i Datahubben som netselskab.

Eventuelle henvendelser fra eksterne leverandører ang. kunderelateret forhold er anonymiseret igennem datahubben, så det ikke er muligt at overtræde retningslinjerne om favorisering.

Begrænsningen i videregivelse af fortrolige oplysninger reguleres ved, at der skal foreligge skriftlig accept/fuldmagt fra kunden, før dette tillades.

Elkunder, der i 2018 henvendte sig til distributionsselskabet med henblik på køb af el, blev henvist til www.elpris.dk.

Distributionsselskabet benytter ikke brochure og lignende som informationskilde til sine kunder. Handelsselskabet er blevet instrueret i at al information om distributionsselskabet og dets arbejde gerne må gives, hvis informationen er indhentet fra offentlige tilgængelige medier.

Ved nye installationer skal kunden foretage valg af elleverandør, inden installationen tilsluttes nettet. Distributionsselskabet oplyser aftennumret til kunden til brug for dennes valgte elleverandør.

Der er i 2018 foretaget udskillelse af distributionsselskabets hjemmeside. Distributionsselskabet har til enhver tid råderet over hjemmesiden. Der benyttes Energitilsynets retningslinjer om særskilt hjemmeside.

Distributionsselskabet har i 2018 ikke modtaget klager over diskriminerende adfærd i kontakten til kunder. IO-programmet for 2018 er ikke ændret siden sidste årsberetning.

Selskabsmæssig udskillelse

Distributionsselskabet er en selvstændig enhed under Energi Viborg. Distributionsselskabet omfatter kun bevillingspligtige aktiviteter. Øvrige aktiviteter er i overensstemmelse med elforsyningsloven § 47 udskilt i separate enheder.

Distributionsselskabet udfører således i overensstemmelse med lovgivningen ingen sideordnede aktiviteter. 5 % kravet er derfor ikke aktuelt.

Der er i relation til selskabsmæssig udskillelse af aktiviteter ikke sket ændringer i programmet siden sidste årsberetning.

Derudover har distributionsselskabet i 2018 ikke modtaget klager over brud på elforsynings-lovens § 47.

Distributionsselskabets særskilte identitet.

Distributionsselskabet skal sikre, at der i kommunikation og identifikation ikke skabes tvivl om den selskabsmæssige identifikation.

Distributionsselskabet har separat hjemmeside. Den separate hjemmeside skal sikre, at der ikke sker sammenblanding af identitet, ved ikke at henvise til selskabets andre konkurrenceudsatte aktiviteter. Ligeledes skal distributionsselskabet være entydigt i sin skriftlige samt mundtlige kommunikation, så parten, der kommunikerer med, ikke er i tvivl om selskabets identitet.

I 2018 skiftede distributionsselskabet navn og logo, så identiteten er entydig og ikke kan forveksles med resten af koncernen. Der vil ikke kunne findes omtale eller henvisning til distributionsselskabet fra

moderselskabets hjemmeside. For opgaver, der udføres i det offentlige rum, kræves det at logoer på tøj og biler entydigt identificerer distributionsselskabet. Benyttes der eksterne, ikke vertikalt integrerede underleverandører, kræves det ikke at disse skal benytte distributionsselskabets logo.

Kommunikation imellem distributionsselskab og elhandler

Kommunikation mellem distributionsselskab og elhandleren skal ske igennem datahubben, medmindre det ifølge forskrifter fra Energinet.dk kan ske direkte imellem parterne. Som eksempel skal aftagenumre, målinger, klagesager, fakturering mv. kommunikeres igennem datahubben.

Regnskabsmæssig adskillelse

Distributionsselskabet har kun bevilling til at drive netselskab. Distributionsselskabet har som selvstændigt selskab eget regnskab og er bundet af en myndighedsbestemt indtægtsramme, hvilket selskabet bestræber sig på at overholde.

Den regnskabsmæssige adskillelse i koncernen sker i form af individuelle bogføringskredse for de enkelte koncernselskaber. Direkte og naturlige indtægter og omkostninger henføres direkte til de respektive selskaber, hvorimod stabsfunktioner fordeles til selskaberne efter ressourcetræk, hvis fordeling foretages af de enkelte afdelingsledere.

I løbet af 2018 er der ikke sket ændringer indenfor den regnskabsmæssige adskillelse, eller fordelingsnøgler for fællesfunktioner.

Distributionsselskabet har i 2018 ikke modtaget klager over den regnskabsmæssige adskillelse i koncernen. IO-programmet for 2018 er ikke ændret siden sidste årsberetning.

Krav om habilitet

Distributionsselskabet havde pr. 31. december 2018 i alt ca. 21.500 målepunkter tilsluttet el-nettet. Da distributionsselskabet således, samlet set, har mindre end 100.000 tilsluttede kunder, er distributionsselskabet ikke omfattet af elforsyningslovens § 45 omkring ledelsesmæssig adskillelse. Koncerndiagram for Energi Viborg pr. 31. december 2018 ses i bilag 4.

Indgåelse af aftaler

Dansk Energi har den 17. august 2017 udsendt instruks vedrørende behandling af koncerninterne transaktioner og intern afregning i elnetkoncerner. Formålet med instruksen er, at der ikke skabes tvivl om, at prisfastsættelsen er foretaget til markedspriser.

Alle aftaler i distributionsselskabet indgås skriftlig i overensstemmelse med elforsyningslovens § 46. Aftaler med såvel koncernforbundne selskaber som koncerneksterne selskaber indgås på markedsvilkår, således at der ikke sker krydssubsidiering mellem monopol- og konkurrenceudsatte aktiviteter. Til sikring af at aftaler indgås på markedsmæssige vilkår, bliver der indhentet tilbud fra konkurrerende virksomheder, og billigste part bliver valgt.

Distributionsselskabet revider løbende kontrakter indgået med koncernforbundne selskaber omkring:
IT-support, support til kundecenter, afregning og opkrævning
Direktion, løn- og personaleadministration, bogholderi, udfærdigelse af regnskab
Økonomistyring
Energirådgivning
Husleje

Distributionsselskabet har i 2018 ikke modtaget klager over diskriminerende adfærd i relation til indgåelse af aftaler. IO-programmet for 2018 er ikke ændret siden sidste årsberetning.

Dansk energi har den 21. marts 2019 udsendt en ny bekendtgørelse om dokumentation af markedsmæssighed på energisparerområdet med ikrafttrædelse den 15. marts 2019. Distributionsselskabet er undtaget dette, da distributionsselskabet ikke har aftaler med forbudne selskaber om realisering af energibesparelser.

Prisfastsættelse

Ifølge elforsyningslovens § 73 skal netvirksomhedens prissætning ske efter rimelige, objektive og ikke-diskriminerende kriterier, der skal ses i forhold til de omkostninger, som de enkelte køberkategorier giver anledning til.

Fastlæggelse af tariffer i distributionsselskabet sker i overensstemmelse med retningslinjerne fra Dansk Energi.

Gebyrer m.v. fastlægges i distributionsselskabet tillige i henhold til retningslinjer fra Dansk Energi. Distributionsselskabet benytter Dansk Energis anbefalede standardtilslutningsafgift. Såvel tariffer som tilslutningsafgiften og gebyrer anmeldes til Forsyningstilsynet og offentliggøres på distributionsselskabets hjemmeside.

Der er siden sidste årsberetning ikke foretaget ændringer af programmet for intern overvågning i relation til prisfastsættelse.

Evaluering af 2018 samt forventede tiltag

Der har løbende i maj 2018 været møde med den nye elchef. Formålet med møderne har været definering og evaluering af IO's dækning af eventuelle nye tiltag og ændringer i organisationen i 2018.

Der er foretaget interview med de IO-berørte medarbejdere for at klarlægge, om der er opgaver, der i 2018 har været uhensigtsmæssigt fordelt, for at sikre at relaterede omkostninger samt indtægter bliver korrekt fordelt selskabsmæssigt.

Adskilt kundefølgelse

Der arbejdes på at optimere kundefølgelse pr. telefon eller ved personligt fremmøde. Dette gøres blandt andet ved at visitere kunden, når denne henvender sig. Der er oprettes et tlf. nr. dedikeret til netafdelingen. Ved personlige kundefølgelse om elmåler, installationer eller tilslutninger, bliver kunden mødt i receptionen af en medarbejder fra netselskabet.

Afslutning

Det er distributionsselskabets opfattelse, at selskabet opfylder kravene om ikke diskriminerende adfærd beskrevet i bekendtgørelse nr. 635 af 27. juni 2005.

Viborg, den 29. maj 2019

Morgan Hill
IO-ansvarlig
Net8800 A/S